

Algemene informatie

Aanbesteding: Locatiemanagement Opvang Oekraïners
Aanbestedende Dienst: Gemeente Helmond
Referentie: -
Toelichting: -

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Kerncompetenties

Vraag:

Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft vergelijkbare werkzaamheden verricht voor een gemeente, veiligheidsregio of gemeenschappelijke regeling op het gebied van opvang- of locatie management. Inschrijver heeft ervaring met (sociaal) locatie beheer op diverse locaties bij een grote zorgorganisatie met 675 medewerkers en ruim 7000 cliënten per jaar. Deze referent neemt deel aan regionale samenwerkingsverbanden, zoals het "Transformatieplan Mentale Gezondheid Midden-Limburg", dat is goedgekeurd door zorgverzekeraars. Inschrijver wil weten of dit type referentie valt onder - gemeenschappelijke regeling- zoals door de gemeente Helmond is beschreven.

Antwoord:

Ja, dit valt hieronder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Moment van aanleveren curriculum vitae paragraaf 6.3 "Subgunningscriterium 2: Presentatie en casusbespreking" van de Aanbestedingsleidraad (pagina 23)

Vraag:

In paragraaf 6.3 "Subgunningscriterium 2: Presentatie en casusbespreking" van de Aanbestedingsleidraad (pagina 23) wordt vermeld dat bij de in te dienen documenten het curriculum vitae van de (beoogde) locatiemanager moet worden aangeleverd.

Graag vernemen wij op welk moment dit document moet worden ingediend (tegelijk met de inschrijving of op een later moment).

Kunt u daarnaast toelichten:

- of het curriculum vitae inhoudelijk wordt betrokken bij de beoordeling van Subgunningscriterium 2 "Presentatie en casusbespreking";
- en zo ja, op welke wijze de informatie uit het curriculum vitae wordt meegewogen bij de bepaling van de score.

Antwoord:

De curriculum vitae moet bij de inschrijving ingediend worden. De curriculum vitae past beter bij het Plan van Aanpak, onderdeel:

Uitvoering en professionaliteit

- De inschrijver beschrijft de rol van medewerkers en de inzet van deskundigheid.
- De inschrijver beschrijft de wijze waarop de organisatie aandacht besteed aan professionalisering van de medewerkers.

En zal conform de bij dit onderdeel aangegeven criteria beoordeeld worden. zie aangepaste aanbestedingsleidraad.

Indien er nog geen (beoogd) locatiemanagement is, wordt de Gemeente Helmond betrokken bij de keuze van het aan te trekken locatiemanagement. En mag het CV later ingediend worden. zie aangepaste aanbestedingsleidraad paragrafen 3.6, 6.3.2 en 6.3.1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

3

Onderwerp:

samenwerking en aansturing beveiliging en schoonmaak Bijlage 1

Vraag:

In Bijlage 1 – Programma van Eisen staat dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de operationele aansturing van de beveiliging en schoonmaakdiensten.

Kunt u nader toelichten hoe de aanwezigheid en inzet van deze partijen op de locaties is georganiseerd?

Wij verzoeken u daarbij meer inzicht te geven in onder andere:

- # de aanwezigheid (tijden en frequentie) van de beveiligings- en schoonmaakdiensten per locatie;
- # de taken en verantwoordelijkheden van deze partijen op de locaties;
- # de wijze waarop de samenwerking en afstemming met het locatiemanagement in de praktijk is ingericht;
- # in hoeverre van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze partijen operationeel worden aangestuurd, dan wel dat er sprake is van coördinatie en samenwerking met reeds contractueel door de gemeente aangestelde partijen.

Deze nadere toelichting helpt om de rol van de opdrachtnemer ten opzichte van deze partijen goed te kunnen duiden en een passende invulling te geven aan het locatiemanagement. Wij verzoeken u om alle bullits te beantwoorden.

Antwoord:

Het antwoord kunt u vinden in het document "Antwoord vraag 3 – NVI nr. 1".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

4

Onderwerp:

verhouding opleidingseisen en Social Return Bijlage 1 – Programma van Eisen, paragraaf 1.3

Vraag:

In Bijlage 1 – Programma van Eisen, paragraaf 1.3 staat dat alle medewerkers die voor deze opdracht worden ingezet moeten beschikken over relevante aantoonbare opleiding en relevante aantoonbare ervaring in een soortgelijke functie.

Tegelijkertijd geldt voor deze opdracht een Social Return-verplichting, zoals beschreven in Bijlage 5 Social Return 2024–2027.

Wij zijn groot voorstander van Social Return en vinden het belangrijk dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt via opdrachten zoals deze de kans krijgen om werkervaring op te doen en zich verder te ontwikkelen. Tegelijkertijd vraagt Social Return in de praktijk vaak om een proportionele toepassing van opleiding- en ervaringseisen, zodat kandidaten uit de doelgroep daadwerkelijk kunnen worden ingezet.

Kunt u daarom toelichten hoe de eis dat alle medewerkers moeten beschikken over aantoonbare opleiding en relevante ervaring zich verhoudt tot de inzet van SROI-kandidaten binnen deze opdracht?

Meer specifiek verzoeken wij u te motiveren:

hoe de aanbestedende dienst de praktische inzet van kandidaten uit de SROI-doelgroep voor zich ziet binnen de uitvoering van deze opdracht;

of het mogelijk is dat SROI-kandidaten onder begeleiding en verantwoordelijkheid van een ervaren en gekwalificeerde medewerker werkzaamheden uitvoeren, zodat zij binnen de opdracht werkervaring kunnen opdoen.

Indien de eis uit paragraaf 1.3 zo moet worden gelezen dat alle medewerkers individueel moeten beschikken over aantoonbare opleiding en relevante ervaring, verzoeken wij u toe te lichten hoe deze eis zich verhoudt tot de doelstelling van Social Return en het proportionaliteitsbeginsel.

Indien het doel van paragraaf 1.3 is om te waarborgen dat de kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening geborgd zijn door gekwalificeerde en ervaren verantwoordelijken, verzoeken wij u te bevestigen dat het toegestaan is dat kandidaten uit de SROI-doelgroep onder toezicht en begeleiding van een gekwalificeerde medewerker werkzaamheden verrichten en daarbij werkervaring opdoen.

Antwoord:

Opdrachtnemers kunnen op verschillende manieren aan hun SROI-verplichting voldoen. Bij voorkeur biedt een opdrachtnemer een persoon uit de doelgroep een duurzame arbeids- of detachingsplaats, leerwerktraject, werkervaringsplaats of stageplaats aan. Voorwaarde daarbij is dat SROI niet tot verdringing leidt. Wanneer dit niet haalbaar is, zijn er voor opdrachtnemers ook

andere mogelijkheden om SROI in te vullen. De SROI doelgroep is een brede doelgroep, waar verschillende kansen en mogelijkheden liggen. De doelgroep moet ingezet worden op een functie waar desbetreffende persoon is opgeleid of relevante werkervaring heeft. Maar ook leerwerktrajecten zijn mogelijk. Voor de verdere invulling van de SROI verplichting mag de opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen. Daarbij is er in de Arbeidsmarktregio Helmond - de Peel de servicedesk SROI. Deze servicedesk is de spil omtrent de uitvoering van SROI na gunning van gemeentelijke overheidsopdrachten aan opdrachtnemers. De Servicedesk stimuleert, faciliteert, observeert, verbindt en is actief op zoek naar mogelijkheden tot invulling van de SROI-verplichting.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

5

Onderwerp:

motivering criterium gemeentegrootte paragraaf 5.2.2 van de Aanbestedingsleidraad (pagina 19)

Vraag:

In paragraaf 5.2.2 van de Aanbestedingsleidraad (pagina 19) wordt als referentie-eis gesteld dat de referentie moet zijn uitgevoerd bij een gemeente met minimaal 95.000 inwoners of een vergelijkbare publieke of private organisatie.

Kunt u toelichten welke relatie u ziet tussen het inwonertal van een gemeente en de kwaliteit of complexiteit van locatiemanagement van opvanglocaties voor Oekraïense ontheemden.

Kunt u daarbij motiveren:

waarom het inwonertal van een gemeente volgens u een geschikte indicator is voor relevante ervaring met locatiemanagement, en

waarom juist een ondergrens van 95.000 inwoners noodzakelijk wordt geacht om de kwaliteit van de uitvoering van deze opdracht te waarborgen.

Indien het doel van deze eis is om ervaring met complexe organisatorische omgevingen of bestuurlijke context te waarborgen, zou het mogelijk ook passend kunnen zijn om referenties toe te staan van:

organisaties met vergelijkbare organisatorische complexiteit, zoals woningcorporaties, zorgorganisaties of opvangorganisaties; of

organisaties waar locatiemanagement plaatsvindt voor een vergelijkbaar aantal bewoners of gebruikers.

Kunt u toelichten hoe dergelijke alternatieve invullingen zijn overwogen bij het vaststellen van deze referentie-eis?

Antwoord:

De referentiecriteriën zijn gekozen om te waarborgen dat inschrijvers aantoonbaar ervaring hebben met opdrachten van vergelijkbare schaal, complexiteit en bestuurlijke context. De eisen zijn proportioneel ten opzichte van de aard en risico's van de opdracht en zijn bewust breder geformuleerd dan uitsluitend ervaring met opvanglocaties, om voldoende mededinging mogelijk te maken terwijl de kwaliteit en geschiktheid van inschrijvers toch adequaat kunnen worden

beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

6

Onderwerp:

aansluiting referentie-eisen op de schaal van de opdracht paragraaf 2.1 van de Aanbestedingsleidraad (pagina 7)

Vraag:

In paragraaf 2.1 van de Aanbestedingsleidraad (pagina 7) wordt beschreven dat de gemeentelijke opvanglocaties gezamenlijk plaats bieden aan 467 Oekraïense ontheemden, waarvan momenteel circa 402 bewoners op de locaties verblijven.

De aard van de opdracht lijkt daarmee vooral gericht op het organiseren van locatiemanagement en begeleiding voor opvanglocaties van deze omvang.

Wij verzoeken u toe te lichten op welke wijze de gekozen referentiecriteriën uit paragraaf 5.2.2 volgens u direct aansluiten bij de schaal en complexiteit van deze opvangopgave.

Indien het doel is om ervaring met vergelijkbare complexiteit aan te tonen, zou een referentie-eis die bijvoorbeeld ziet op:

ervaring met locatiemanagement of woonbeheer voor opvanglocaties of woonvoorzieningen van vergelijkbare omvang, of

ervaring met beheer van locaties met bijvoorbeeld 200-400 bewoners of gebruikers, mogelijk ook passend kunnen zijn.

Kunt u toelichten in hoeverre dergelijke inhoudelijke criteria zijn meegewogen bij het bepalen van de huidige referentie-eisen?

Antwoord:

De referentiecriteriën zijn gekozen om te waarborgen dat inschrijvers aantoonbaar ervaring hebben met opdrachten van vergelijkbare schaal, complexiteit en bestuurlijke context. De eisen zijn proportioneel ten opzichte van de aard en risico's van de opdracht en zijn bewust breder geformuleerd dan uitsluitend ervaring met opvanglocaties, om voldoende mededinging mogelijk te maken terwijl de kwaliteit en geschiktheid van inschrijvers toch adequaat kunnen worden beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

7

Onderwerp:

minimale looptijd referentie paragraaf 5.2.2 van de Aanbestedingsleidraad (pagina 19)

Vraag:

In paragraaf 5.2.2 van de Aanbestedingsleidraad (pagina 19) wordt als eis gesteld dat een referentie een minimale looptijd van drie jaar moet hebben.

Wij verzoeken u toe te lichten welke inhoudelijke overwegingen ten grondslag liggen aan deze minimale looptijd.

Kunt u daarbij motiveren:

waarom ervaring uit een referentie met een kortere looptijd (bijvoorbeeld één of twee jaar) volgens u onvoldoende inzicht zou geven in de geschiktheid van een inschrijver voor deze opdracht;

hoe deze eis zich verhoudt tot de proportionaliteitseisen uit de Aanbestedingswet en de Gids Proportionaliteit.

In veel aanbestedingen wordt een referentie geaccepteerd wanneer een opdracht minimaal één of twee jaar succesvol is uitgevoerd, omdat daarmee doorgaans al voldoende inzicht ontstaat in de kwaliteit van de dienstverlening.

Kunt u toelichten hoe deze gangbare praktijk is meegewogen bij het vaststellen van de minimale looptijd van drie jaar?

Antwoord:

Locatiemanagement van opvanglocaties vraagt om:

langdurige inzet,

ervaring met op- en afschalen,

het borgen van continuïteit in dienstverlening,

het opbouwen van duurzame samenwerkingen met ketenpartners.

Een looptijd van minimaal drie jaar toont aan dat de inschrijver ervaring heeft met structurele dienstverlening, niet slechts met kortdurende of incidentele projecten. En zo in staat is om

structurele en consistente ondersteuning te bieden, zodat continuïteit en stabiliteit gewaarborgd zijn voor de bewoners en medewerkers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.**Onderwerp:**

8 proportionaliteit van de referentie-eisen in samenhang paragraaf 5.2.2 van de Aanbestedingsleidraad (pagina 19)

Vraag:

De referentie-eisen in paragraaf 5.2.2 van de Aanbestedingsleidraad (pagina 19) bevatten meerdere drempels die gelijktijdig gelden (opdrachtwaarde, looptijd en type organisatie). Kunt u toelichten welke proportionaliteitsafweging is gemaakt bij het vaststellen van deze eisen in onderlinge samenhang.

Kunt u daarbij motiveren:

waarom elk van deze eisen noodzakelijk is om de geschiktheid van een inschrijver te beoordelen;

waarom de combinatie van deze eisen volgens u niet verder gaat dan nodig is om de kwaliteit van de uitvoering te waarborgen.

In vergelijkbare aanbestedingen wordt ervaring vaak aangetoond met referenties met een waarde van circa 30-60% van de jaarwaarde van de opdracht, mits de aard van de werkzaamheden vergelijkbaar is.

Kunt u toelichten hoe de gekozen grens van €400.000 per jaar zich verhoudt tot deze gebruikelijke proportionaliteitsbenadering?

Antwoord:

De referentiecriteriën zijn gekozen om te waarborgen dat inschrijvers aantoonbaar ervaring hebben met opdrachten van vergelijkbare schaal, complexiteit en bestuurlijke context. De eisen zijn proportioneel ten opzichte van de aard en risico's van de opdracht en zijn bewust breder geformuleerd dan uitsluitend ervaring met opvanglocaties, om voldoende mededinging mogelijk te maken terwijl de kwaliteit en geschiktheid van inschrijvers toch adequaat kunnen worden beoordeeld.

De grens van EUR 400.000,- is gekozen omdat de opdracht zelf een omvang heeft die vergelijkbaar is met dit niveau. Een dergelijke opdrachtwaarde impliceert:

een organisatie met voldoende operationele capaciteit,

ervaring met financiële verantwoordelijkheid op vergelijkbare schaal,

het vermogen om personeel, processen en middelen te organiseren op een niveau dat past bij opvanglocaties met honderden bewoners.

Hiermee wordt voorkomen dat partijen zonder relevante schaalervaring inschrijven, wat het risico op kwaliteitsproblemen of discontinuïteit zou vergroten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

9

Onderwerp:

motivering keuze referentie criteria paragraaf 5.2.2 "Ervaring" van de Aanbestedingsleidraad Locatiemanagement Opvang Oekraïners (pagina 19)

Vraag:

In paragraaf 5.2.2 "Ervaring" van de Aanbestedingsleidraad Locatiemanagement Opvang

Oekraïners (pagina 19) worden referentie-eisen gesteld:

een minimale opdrachtwaarde van €400.000 per jaar,

een minimale looptijd van drie jaar, en

uitvoering bij een gemeente met minimaal 95.000 inwoners of een vergelijkbare publieke of private organisatie.

Wij verzoeken u toe te lichten welke inhoudelijke overwegingen ten grondslag liggen aan de keuze voor deze specifieke referentiecriteriën.

Kunt u daarbij motiveren:

hoe deze criteria bijdragen aan het aantonen van de kwaliteit en geschiktheid van een inschrijver voor deze opdracht;

hoe is beoordeeld dat deze eisen proportioneel zijn in relatie tot de aard, omvang en risico's van de opdracht.

Indien het doel van deze eisen is om voldoende ervaring met locatiemanagement van opvanglocaties van vergelijkbare schaal en complexiteit te waarborgen, zou een referentie-eis die direct aansluit bij de aard van de opdracht mogelijk ook passend kunnen zijn. Te denken valt bijvoorbeeld aan ervaring met:

locatiemanagement, woonbeheer of sociaal beheer van opvanglocaties of woonvoorzieningen, en /of

locaties met een vergelijkbaar aantal bewoners.

Kunt u toelichten hoe u deze mogelijkheid heeft meegewogen bij het vaststellen van de referentie-eisen?

Antwoord:

De referentiecriteriën zijn gekozen om te waarborgen dat inschrijvers aantoonbaar ervaring hebben met opdrachten van vergelijkbare schaal, complexiteit en bestuurlijke context. De eisen zijn proportioneel ten opzichte van de aard en risico's van de opdracht en zijn bewust breder geformuleerd dan uitsluitend ervaring met opvanglocaties, om voldoende mededinging mogelijk te maken terwijl de kwaliteit en geschiktheid van inschrijvers toch adequaat kunnen worden beoordeeld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
10

Onderwerp:

Samenstelling beoordelingscommissie presentatie en casus

Vraag:

Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §6.3.2 (p.22-23) en §7.1 (p.24).

Kan opdrachtgever aangeven welke functies of rollen binnen de organisatie aanwezig zijn bij de presentatie en casusbespreking (bijv. inhoudelijk, facilitair, sociaal domein, contractmanagement), zodat inschrijvers hun presentatie hierop kunnen afstemmen?

Antwoord:

1. Programmamanager Migratie (tevens toekomstig contractmanager)
2. Beleidsmedewerker Migratie (contactpersoon voor de opdrachtnemer en de beveiligingsorganisatie)
3. Programmamedewerker Migratie
4. Inkoopspecialist

Door onverwachte omstandigheden kan de samenstelling nog wijzigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opgang Oekraïners

Ref.nr.
11

Onderwerp:

Verwerkersovereenkomsten subverwerkers

Vraag:

Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §2.3.3 (p.9) + Bijlage 6 genoemd in §2.3.3 (p.9).

Kan opdrachtgever bevestigen dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het afsluiten van verwerkersovereenkomsten met subverwerkers (zoals beveiligingsorganisaties), conform bijlage 6 van de aanbestedingsleidraad?

Antwoord:

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten en beheren van verwerkersovereenkomsten met eventuele subverwerkers, zoals bijvoorbeeld een beveiligingsorganisatie, en ziet erop toe dat deze partijen voldoen aan de geldende privacywet- en regelgeving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Alternatieve invulling Social Return

Vraag:
Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §2.6.2 (p.10-11) + Bijlage 5 genoemd in §2.6.2 (p.10).

Kan opdrachtgever bevestigen dat alternatieve invullingen van Social Return mogelijk zijn, mits deze vooraf schriftelijk zijn afgestemd en goedgekeurd door de SROI coördinator?

Antwoord:
Dat bevestigen wij.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
23 mrt 2026

Percelen:
P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Totstandkoming KPI's

Vraag:
Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §6.3.1 (p.21) en §2.3 (p.8) (verwijzing naar Bijlage 2 Overeenkomst).

In de (concept)overeenkomst is opgenomen dat KPI's later worden vastgesteld. Kan opdrachtgever aangeven wanneer deze KPI's worden bepaald en op welke wijze opdrachtnemer hierbij wordt betrokken?

Antwoord:
De KPI's worden bij aanvang van de opdracht in goed overleg bepaald. Het is daarbij aan de opdrachtnemer om een inhoudelijk voorstel te doen over welke KPI's relevant zijn en hoe deze ingericht kunnen worden. Hiermee laat de opdrachtnemer zien dat zij proactief de regie neemt in het vormgeven van de prestatie-indicatoren en meedenkt over de wijze waarop deze worden gemonitord, gerapporteerd en gebruikt voor sturing.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Eindverantwoordelijkheid bij ernstige incidenten

Vraag:

Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §2.2 (p.8).

Kan opdrachtgever bevestigen waar de eindverantwoordelijkheid ligt bij ernstige incidenten (zoals geweldsincidenten, ontruiming en inzet van hulpdiensten), en hoe de rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer hierbij is ingericht?

Antwoord:

De opdrachtnemer is bij incidenten operationeel verantwoordelijk en eindverantwoordelijk voor de afhandeling daarvan. Dit betekent dat de opdrachtnemer zorgdraagt voor een adequate en tijdige opvolging, het waarborgen van de veiligheid en het handelen conform de geldende procedures. Het is aan de opdrachtnemer om per incident een zorgvuldige afweging te maken over de aard en ernst van de situatie en, op basis daarvan, te bepalen op welke wijze de gemeente betrokken dient te worden. Daarbij geldt in ieder geval een informatieplicht richting de opdrachtgever, waarbij relevante incidenten tijdig en volledig worden gemeld. Daarnaast wordt van de opdrachtnemer verwacht dat incidenten worden vastgelegd, geëvalueerd en – waar nodig – leiden tot verbetermaatregelen in de uitvoering. Hiermee borgt de opdrachtnemer niet alleen een zorgvuldige afhandeling van individuele incidenten, maar ook kwaliteitsverbetering binnen de organisatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Definitie en rol opdrachtnemer bij crisissituaties

Vraag:

Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §2.2 (p.8) + verwijzing naar Bijlage 1 (PvE) in §2.2 (p.8).

Kan opdrachtgever toelichten wat onder crisissituaties wordt verstaan en welke taken, verantwoordelijkheden en beslissingsbevoegdheden opdrachtnemer heeft ten opzichte van

opdrachtgever en ketenpartners?

Antwoord:

Onder crisissituaties verstaat de opdrachtgever situaties waarin de veiligheid van bewoners, medewerkers of de omgeving onder druk staat en direct handelen nodig is. Dit kan bijvoorbeeld gaan om escalaties in gedrag of incidenten met een verhoogd risico. In crisissituaties binnen de opvang ligt de primaire verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer moet zorgen voor duidelijke crisisprotocollen, zodat medewerkers weten hoe zij moeten handelen wanneer de veiligheid in het geding komt. Medewerkers hebben hierin een signalerende en uitvoerende rol en zijn verantwoordelijk voor het vastleggen van incidenten en het escaleren binnen de eigen organisatie. Het handelen in crisissituaties en de bijbehorende beslissingen vallen in eerste instantie onder de professionele verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

Tegelijkertijd wordt van de opdrachtnemer verwacht dat zij, afhankelijk van de aard en ernst van de situatie, de gemeente tijdig en adequaat betreft. In ieder geval geldt een duidelijke informatieplicht richting de opdrachtgever, met name bij incidenten die bestuurlijk, maatschappelijk of publicitair gevoelig kunnen zijn.

De gemeente heeft hierbij een rol op hoofdlijnen. Wanneer een situatie de opvanglocatie overstijgt, bijvoorbeeld door complexiteit of impact, wordt de gemeente betrokken bij de afstemming en het bepalen van een passende vervolgaanpak. In dergelijke situaties kan de gemeente, afhankelijk van de aard en gevoeligheid, een meer sturende rol vervullen in de verdere afstemming en coördinatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Vormgeving opschaling en afschaling

Vraag:

Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §2.3 (p.8) en §2.3.1 (p.9) + (waar relevant) Bijlage 2 (Overeenkomst) genoemd in §2.3 (p.8).

Het Programma van Eisen vereist dat opdrachtnemer binnen drie maanden kan op- en afschalen. Kan opdrachtgever toelichten hoe deze opschaling en afschaling wordt vormgegeven, zowel inhoudelijk (functies, uren, locaties) als procedureel en financieel binnen de raamovereenkomst?

Antwoord:

De opdrachtnemer opereert in een dynamische omgeving die onderhevig is aan landelijke ontwikkelingen. Als gevolg van in- en uitstroom van bewoners kan de bezetting veranderen, wat van invloed is op de omvang van de opdracht en de inzet van personeel en diensten. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat de inzet tijdig wordt op- en afgeschaald.

Door de mogelijke beëindiging van de Richtlijn Tijdelijke Bescherming op 4 maart 2027, zal uitstroom op termijn een reëel scenario zijn. Dit kan leiden tot verdere afschaling van de inzet, aanpassing van de dienstverlening en, indien van toepassing, het geheel of gedeeltelijk beëindigen van een locatie. Wijzigingen in de inzet van personeel en diensten hebben directe gevolgen voor de financiële afhandeling. Wij achten een bijstelling van de dienstverlening en financiële verwerking hiervan gerechtvaardigd bij een op of afschaling van minimaal 50 personen. Bij een op of afschaling zal opdrachtnemer eerst een voorstel bij opdrachtgever indienen, waarna de afspraak in onderling overleg wordt vastgesteld.

De op- en afschaling van de dienstverlening wordt financieel verwerkt op basis van de overeengekomen tarieven.

De opdrachtnemer kan geen aanvullende kosten in rekening brengen buiten deze tarieven, tenzij de gemeente vooraf schriftelijk instemt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Huidige inrichting beveiliging per opvanglocatie

Vraag:

Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §2.2 (p.8) + verwijzing naar Bijlage 1 (PvE) in §2.2 (p.8).

Kan opdrachtgever toelichten hoe de beveiliging op dit moment per opvanglocatie is ingericht (aanwezigheidstijden, fysieke aanwezigheid vs. surveillance, 24/7 dekking en aard van werkzaamheden), mede gezien de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor de aansturing en de volledige BHV organisatie?

Antwoord:

De beveiliging op de opvanglocatie in Helmond wordt uitgevoerd door SAFENED Security en heeft als doel het waarborgen van veiligheid, orde en een prettig leefklimaat voor bewoners, medewerkers en bezoekers. De beveiligers zijn 24 uur per dag aanwezig en werken in diensten van 07:00 – 19:00 uur en 19:00 – 07:00 uur:

- Locatie Nachtegaallaan 40 en 40A: 24/7 bezetting door vier beveiligers
- Locatie Mierloseweg 71: 24/7 bezetting door één beveiligers

Doel van de beveiliging:

De belangrijkste taak van de beveiliging is het beschermen van de locatie tegen incidenten zoals diefstal, vandalisme, brand en verstoringen van de openbare orde. Daarnaast draagt de beveiliging bij aan een veilige en gastvrije omgeving voor bewoners, bezoekers en medewerkers.

Kerntaken van de beveiliging:

De werkzaamheden bestaan uit vier hoofdonderdelen:

1. Preventie

- Toezicht houden op het terrein en in de gebouwen
- Controlerondes lopen en scanpunten registreren
- Controleren van nooduitgangen, verlichting en vluchtwegen
- Toezicht houden op parkeerplaatsen, containers en algemene ruimtes
- Signaleren van onveilige situaties en deze melden of oplossen

2. Repressie/ optreden bij incidenten

- Optreden bij ordeverstoringen, conflicten of overtredingen van huisregels
- Bij heterdaad een verdachte aanhouden en overdragen aan de politie
- Afhandelen van meldingen zoals agressie, bedreiging of schade
- Ondersteunen bij calamiteiten zoals brandmeldingen of technische storingen
- Leidinggeven aan de BHV-organisatie en aanwezige BHV'ers, met regie bij ontruiming en medische incidenten, in afstemming met hulpdiensten.

3. Facilitaire ondersteuning

- Ontvangen en registreren van bezoekers
- Uitgeven en beheren van sleutels en bezoekerspassen
- Begeleiden van aannemers en leveranciers
- Ondersteunen bij logistieke taken zoals pakketten en toegang tot ruimtes
- Assisteren bij gebruik van faciliteiten zoals sportzaal, kluskamer of gameroom

4. Rapportage en communicatie

- Registreren van incidenten, controles en bijzonderheden in het rapportagesysteem
- Doorgeven van meldingen aan locatiemanagement en gemeente
- Bijhouden van bezoekersregistratie en sleuteladministratie
- Communicatie met medewerkers via portofoon en diensttelefoon

Toezicht en veiligheid:

De beveiliging controleert regelmatig verschillende gebouwen en ruimtes op het terrein, waaronder algemene ruimtes, technische ruimtes, parkeerplaatsen en buitengebieden. Hierbij wordt extra gelet op brandveiligheid, toegangscontrole en naleving van de huisregels.

Gastheerschap:

Naast de beveiligingstaken vervullen de beveiligers ook een gastvrije rol. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor bewoners, bezoekers en medewerkers en zorgen voor duidelijke communicatie en een professionele uitstraling.

Samenwerking:

De beveiliging werkt nauw samen met:

- De locatiemanager van de beheerorganisatie
- Woonbegeleiders en facilitair personeel
- De gemeente Helmond
- Externe partijen zoals onderhoudsbedrijven en hulpdiensten

Door deze samenwerking draagt de beveiliging bij aan een veilige, ordelijke en goed georganiseerde opvanglocatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Huidige inzet per locatie

Vraag:

Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §2.1.3 (p.7) + §6.2 (p.20) + Bijlage C (Inschrijfbiljet) genoemd in §6.2 (p.20).

In het inschrijfbiljet (bijlage C) wordt van inschrijvers gevraagd per locatie het aantal uren in te vullen voor locatiemanagement, woonbegeleiding, huismeester en eventueel overige inzet. Daarbij staat vermeld dat de opdrachtnemer op basis van de eisen en wensen van de gemeente een professioneel onderbouwde inschatting maakt van het passend aantal in te zetten medewerkers. Tegelijkertijd bevat de leidraad (o.a. paragraaf 2.1.3) slechts een globale beschrijving van de huidige inzet en worden in het inschrijfbiljet uitsluitend minimale aanwezigheidseisen genoemd (bijv. kantooruren, twee avonden per week en in het weekend 4 uur per dag). Aangezien de huidige beheerder beschikt over kennis van de feitelijke werkbelasting en benodigde uren op de locaties, terwijl andere inschrijvers deze informatie niet hebben, kan hierdoor een ongelijk informatie- en concurrentiepositie ontstaan bij het bepalen van het aantal uren in het inschrijfbiljet. Kan de aanbestedende dienst daarom: (1) inzicht geven in de huidige feitelijke ureninzet per functie (locatiemanager, woonbegeleider, huismeester) per locatie, of (2) een nadere toelichting geven op de uitgangspunten die inschrijvers dienen te hanteren bij het bepalen van het aantal uren in het inschrijfbiljet, zodat alle inschrijvers hun inschrijving op basis van een gelijk en realistisch uitgangspunt kunnen opstellen?

Antwoord:

Wij hebben inzicht gegeven in de huidige bezetting. De opdracht wijzigt echter wezenlijk ten opzichte van de huidige situatie. De opdrachtnemer krijgt namelijk meer verantwoordelijkheden en er is sprake van uitbreiding van taken. Er wordt van alle inschrijvers gevraagd een inschatting te maken van de benodigde inzet. Hierbij gaat de gemeente er vanuit dat inschrijvers over voldoende ervaring, expertise en professionaliteit beschikken om een goede inschatting te kunnen maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Inzicht in lopende contracten

Vraag:

Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §2.2 (p.8).

Krijgt opdrachtnemer bij aanvang van de opdracht inzage in de lopende contracten met beveiliging en schoonmaak, inclusief inzet, roosters, prestatieafspraken en escalatieafspraken, zodat de operationele aansturing correct kan plaatsvinden?

Antwoord:

Bij aanvang van de opdracht krijgt de opdrachtnemer inzage in alle informatie die noodzakelijk is om de werkzaamheden goed uit te voeren en effectief aan te sturen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Verantwoordelijkheid vs. aansprakelijkheid externe partijen

Vraag:

Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §2.2 (p.8).

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele aansturing van beveiliging en schoonmaak, terwijl opdrachtgever contractbeheer behoudt. Kan opdrachtgever bevestigen dat opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor de dagelijkse aansturing en niet aansprakelijk wordt gehouden voor contractuele tekortkomingen van deze externe partijen?

Antwoord:

De opdrachtnemer is in de lead voor de operationele aansturing van deze diensten en draagt er zorg voor dat zij optimaal functioneren. Dit omvat het aansturen en leidinggeven, het signaleren van knelpunten of incidenten richting de gemeente, en het tijdig escaleren wanneer de opdrachtnemer geen directe invloed heeft om problemen zelf op te lossen. Het contractbeheer ligt bij de gemeente, die tevens een toezichthoudende rol behoudt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Mandaat bij acute facilitaire werkzaamheden

Vraag:

Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §2.2 (p.8) + verwijzing naar Bijlage 1 (PvE) in §2.2 (p.8).

Indien direct handelen noodzakelijk is (bijvoorbeeld bij veiligheidsrisico's, calamiteiten of acute gebreken): kan opdrachtgever aangeven of opdrachtnemer beschikt over een (financieel) mandaat om werkzaamheden te (laten) uitvoeren? Graag ook duidelijkheid over het maximale bedrag, de voorwaarden en de wijze van vastleggen/rapporteren.

Antwoord:

Er worden vooraf geen financiële afspraken gemaakt; mandaat en financiële verantwoordelijkheid worden per situatie bepaald. Bepaalde verantwoordelijkheden liggen bij de opdrachtgever, andere bij de opdrachtnemer. Veel werkzaamheden worden in goed overleg en/of binnen vooraf afgesproken kaders uitgevoerd, waarbij altijd duidelijk wordt afgestemd wie welke acties en verantwoordelijkheden op zich neemt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Afbakening klein dagelijks onderhoud vs. structureel onderhoud

Vraag:

Ref.: Leidraad v1.0 (18 02 2026), §2.2 (p.8) + verwijzing naar Bijlage 1 (PvE) in §2.2 (p.8).

In het Programma van Eisen wordt aangegeven dat structureel onderhoud buiten scope valt, terwijl de huismeester verantwoordelijk is voor klein dagelijks onderhoud. Kan opdrachtgever nader specificeren waar de grens ligt tussen klein dagelijks onderhoud en structureel onderhoud, en hoe te handelen in situaties waarin deze afbakening niet eenduidig is?

Antwoord:

De huismeester is verantwoordelijk voor klein dagelijks onderhoud in het gebouw. Dat wil zeggen:

1. Toezicht houden
 - Signaleren en melden van storingen, schade of onveilige situaties.
2. Uitvoeren van klein onderhoud
 - Het uitvoeren van klein, dagelijks, direct oplosbaar onderhoud en licht reparatiewerk. Zoals bijvoorbeeld: het vervangen van lampen, repareren van deurklinken, sloten, terug leggen van plafondplaten in het systeemplafond, het oplossen van lekkages indien eenvoudig te verhelpen.
3. Contactpersoon
 - Het coördineren van meldingen/klachten en storingen die niet door de huismeester zelf kunnen worden opgelost.
 - Aansturen/toezicht houden op onderhoudsbedrijven of monteurs
4. De gebouweigenaar is financieel en juridisch verantwoordelijk voor het overige onderhoud van het gebouw. Dat wil zeggen:
 - Groot/planmatig onderhoud en investeringen
 - Renovaties (dak, gevel, installaties)
 - Vervanging van installaties (cv, liften, elektra)
 - Het afsluiten en beheren van onderhoudscontracten met leveranciers en onderhoudspartijen
 - Bepalen van onderhoudsniveau en beslissen over onderhoud/verbeteringen/verduurzaming

In situaties waarin deze afbakening niet eenduidig is, zal vooraf afstemming tussen de huismeester en gebouweigenaar plaats vinden. Tenzij het om een spoedgeval gaat met mogelijke gevolgschade of gevaar. In die situaties mag de huismeester direct handelen waarna achteraf afstemming met de gebouweigenaar plaats zal vinden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

beoordelingsprocedure, rolverdeling en transparantie

In de aanbestedingsstukken wordt aangegeven dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de gunningscriteria kwaliteit en prijs. Voor inschrijvers is het van belang dat deze beoordeling op een transparante, objectieve en consistente wijze plaatsvindt, zodat kan worden vastgesteld dat alle inschrijvingen op gelijke wijze worden beoordeeld.

In de aanbestedingsstukken lijkt echter niet nader te zijn gespecificeerd hoe de beoordelingsprocedure concreet wordt ingericht, noch welke functionarissen of disciplines betrokken zijn bij de beoordeling van de verschillende onderdelen van de inschrijving.

In dat kader verzoeken wij de gemeente te verduidelijken:

op welke wijze de beoordeling van de inschrijvingen concreet plaatsvindt, waaronder de gehanteerde beoordelingsmethodiek per gunningscriterium;

welke disciplines of functies vertegenwoordigd zijn in de beoordelingscommissie (bijvoorbeeld inhoudelijk, sociaal domein, operationeel beheer, juridisch, inkoop of financieel);

hoeveel personen deel uitmaken van de beoordelingscommissie;

of wordt gewerkt met individuele beoordelingen per beoordelaar gevolgd door een gezamenlijke consensusbeoordeling, dan wel met een andere beoordelingssystematiek;

op welke wijze wordt geborgd dat de beoordeling objectief, onafhankelijk en consistent plaatsvindt en dat beoordelaars niet worden beïnvloed door prijsinformatie bij de beoordeling van de kwalitatieve onderdelen.

Deze verduidelijking helpt inschrijvers hun inschrijving beter af te stemmen op de beoordelingssystematiek en draagt bij aan een transparant en zorgvuldig aanbestedingsproces.

Antwoord:

In hoofdstuk 6 en 7 wordt uitvoerig beschreven hoe de beoordelingsprocedure is ingericht. Wij adviseren inschrijver de informatie zorgvuldig door te lezen.

In hoofdstuk 6 en 7 wordt gedetailleerd en expliciet omschreven wat er per gunningscriterium van inschrijver wordt verwacht, welke beoordelingssystematiek wordt gebruikt en welke beoordelingstabel wordt gebruikt.

De programmanager Migratie, beleidsmedewerker Migratie, programmamedewerker Migratie zijn vertegenwoordigd in de beoordelingscommissie. De inkoopspecialist beoordeelt niet maar begeleidt het proces.

Door niet voorziene omstandigheden kan dit nog wijzigen.

We geven niet exact op uit hoeveel personen de beoordelingscommissie bestaat daar dit door niet voorziene omstandigheden kan wijzigen.

In hoofdstuk 7 wordt gedetailleerd omschreven dat de beoordeling plaatsvindt in van elkaar te onderscheiden en opeenvolgende stappen:

1. Controleren of de inschrijvingen voldoen aan de voorschriften, voorwaarden en eisen van deze aanbesteding;
2. Vaststellen van eventuele uitsluitingsgronden;
3. Beoordelen van de geschiktheid van inschrijvers;
4. Beoordelen van de inschrijvingen op het gunningscriterium kwaliteit;
5. Beoordelen van de inschrijvingen op de prijsopgave;
6. Vaststellen inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV);
7. Verificatiegesprek

In stap 4 wordt gedetailleerd omschreven:

De inschrijvingen die na alle voorgaande stappen overblijven, worden verder beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium kwaliteit.

Ieder lid van de beoordelingscommissie Kwaliteit doet een individuele beoordeling per inschrijving en per subgunningscriterium. Na de individuele beoordeling vindt een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de scoreresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score per subgunningscriterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij de beoordelingscommissie met één stem spreekt en dus per subgunningscriterium tot één gezamenlijk oordeel komt.

In stap 5 van hoofdstuk 7 staat het volgende:

Niet eerder dan dat de beoordeling op gunningscriterium kwaliteit is afgerond en definitief is, wordt de prijs geopend en vindt de beoordeling van het gunningscriterium prijs plaats.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opgang Oekraïners

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Aanbestedingsdocument

Vraag:

Toets op abnormaal lage inschrijvingen

Gelet op:

- de open systematiek van het prijzenblad;
- de ruimte voor inschrijvers om zelf de personele inzet te bepalen;
- de omvangrijke kwalitatieve verplichtingen uit het Programma van Eisen, bestaat het risico dat inschrijvingen worden ingediend met een opvallend lage totaalprijs die niet gebaseerd is op een realistische personele inzet.

Kunt u bevestigen:

1. Dat de gemeente bij opvallend lage inschrijvingen een toets zal uitvoeren conform artikel 2.116 Aanbestedingswet (abnormaal lage inschrijving);
2. Dat de gemeente daarbij zal beoordelen of de aangeboden prijs gebaseerd is op een realistische, uitvoerbare en kwalitatief toereikende inzet, passend bij de verplichtingen uit het Programma van Eisen.

Daarnaast vernemen wij graag welke beoordelingscriteria de gemeente hanteert om het realiteitsgehalte van een lage prijs te toetsen.

Antwoord:

De gemeente bevestigt dat zij bij een opvallend lage inschrijving een toets zal uitvoeren conform artikel 2.116 van de Aanbestedingswet. Indien de totale inschrijfprijs aanleiding geeft tot twijfel over de realiteitswaarde of uitvoerbaarheid van de aanbidding, zal de gemeente de betreffende inschrijver verzoeken om een schriftelijke toelichting.

Bij deze toets beoordeelt de gemeente of de aangeboden prijs gebaseerd is op een realistische, uitvoerbare en kwalitatief toereikende inzet, passend bij de verplichtingen uit het Programma van Eisen. De beoordeling vindt plaats binnen de kaders van de aanbestedingsdocumenten en richt zich onder meer op:

- de verhouding tussen de aangeboden prijs en de minimaal vereiste personele inzet;
 - de mate waarin de prijs aansluit bij de omvang en complexiteit van de opdracht;
 - de onderbouwing van de inschrijver over de wijze waarop de dienstverlening binnen de aangeboden prijs wordt geleverd;
 - eventuele risico's voor continuïteit, kwaliteit of naleving van contractuele verplichtingen.
- De gemeente hanteert geen vooraf vastgestelde absolute ondergrenzen. De toets wordt

uitgevoerd op basis van proportionaliteit, objectiviteit en de specifieke omstandigheden van de betreffende inschrijving. De uiteindelijke beoordeling wordt zorgvuldig gemotiveerd en vindt plaats conform de wettelijke bepalingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opgang Oekraïners

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Conceptovereenkomst,

Vraag:

Inconsistentie prijsmodel (uurtarieven versus totaalprijs)

In de conceptovereenkomst is opgenomen dat de door opdrachtnemer aangeboden uurtarieven in het prijzenblad all-in zijn, terwijl de gunningssystematiek in de aanbestedingsleidraad uitgaat van één totale inschrijfprijs.

Kunt u toelichten:

1. Of de gemeente de prijsuitvraag primair wil baseren op uurtarieven, jaartotalen of een combinatie daarvan;
2. Op welke wijze de aangeboden uurtarieven gedurende de contractperiode worden toegepast, bijvoorbeeld bij op- of afschaling of aanvullende werkzaamheden;
3. Hoe wordt geborgd dat de beoordeling van inschrijvingen plaatsvindt op basis van een eenduidige en transparante prijsstructuur.

Indien uurtarieven een rol spelen in de uitvoering van de overeenkomst, verzoeken wij u te overwegen het prijzenblad en de gunningssystematiek hierop eenduidig in te richten, zodat de systematiek van beoordeling en uitvoering op elkaar aansluiten.

Antwoord:

Wij passen de beoordeling van de prijs als volgt aan:

De beoordeling van het gunningscriterium prijs vindt plaats op basis van één totale inschrijfsom. Deze totale inschrijfsom bestaat uit de jaarlijkse kosten voor de uitvoering van de dienstverlening en de eenmalige implementatiekosten.

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst wordt niet gewerkt met deze totale inschrijfsom, maar met vooraf vastgestelde tarieven en een eenduidige verrekenmethodiek voor op- en afschaling.

Deze tarieven worden door inschrijver opgegeven in het inschrijfbiljet en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Zie het aangepaste inschrijfbiljet, aanbestedingsleidraad en conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Aanbesteding leidraad

Vraag:

Financiële systematiek bij op- en afschaling

In de aanbestedingsleidraad en conceptovereenkomst is opgenomen dat de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst kan worden op- of afgeschaald, waarbij wijzigingen in beginsel drie maanden vooraf met de opdrachtnemer worden afgestemd.

Tegelijkertijd wordt het gunningscriterium prijs beoordeeld op basis van één totale inschrijfsom.

Kunt u toelichten:

1. Op welke financiële systematiek op- en afschaling gedurende de contractperiode zal plaatsvinden, wanneer de prijsbeoordeling uitsluitend is gebaseerd op een totaalprijs;
2. Of de gemeente voornemens is hiervoor uurtarieven, functietarieven of andere verrekenmechanismen te hanteren;
3. Hoe wordt voorkomen dat inschrijvers uiteenlopende aannames hanteren over de wijze waarop toekomstige op- en afschaling financieel wordt verwerkt.

Gelet op de flexibiliteit die de overeenkomst vraagt, verzoeken wij u te verduidelijken welke prijsstructuur tijdens de uitvoering leidend zal zijn.

Antwoord:

Het inschrijfbiljet wordt aangepast en de implementatiekosten worden als afzonderlijke post uitgevraagd. De reden hiervoor is dat de implementatiefase bij deze opdracht een substantieel onderdeel vormt van de totale dienstverlening. Door implementatiekosten separaat te laten offrenen ontstaat meer transparantie, worden inschrijvingen beter vergelijkbaar en wordt voorkomen dat inschrijvers uiteenlopende aannames hanteren over de wijze waarop deze kosten in de jaarprijzen worden verwerkt.

De totale inschrijfprijs blijft leidend voor de beoordeling, maar wordt nu opgebouwd uit: eenmalige implementatiekosten, en jaarlijkse kosten voor de uitvoering van de dienstverlening.

Het aangepaste inschrijfbiljet wordt als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen toegevoegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Aanbesteding leidraad

Vraag:

Opstart- en implementatiefase

De uitvoering van deze opdracht vereist naar verwachting substantiële opstartactiviteiten, waaronder onder meer:

- werving en inzet van personeel;
- overdracht van lopende werkzaamheden;
- implementatie van registratiesystemen;
- inrichting van bereikbaarheidsstructuren;
- opstart van samenwerking met ketenpartners;
- inrichting van de overlegstructuur.

Kunt u toelichten:

1. Op welke wijze de gemeente verwacht dat inschrijvers de opstart- en implementatiekosten verwerken in hun inschrijving;
2. Of de gemeente ervan uitgaat dat deze kosten onderdeel zijn van de reguliere prijsstelling, of dat hiervoor een aparte post of implementatiefase wordt voorzien;
3. Hoe wordt geborgd dat inschrijvers deze kosten op vergelijkbare wijze meenemen, zodat een objectieve prijsvergelijking mogelijk blijft.

Indien geen uniforme uitgangspunten worden gehanteerd, bestaat het risico dat inschrijvers deze kosten op verschillende wijze verwerken, hetgeen de transparantie en vergelijkbaarheid van de prijsstelling kan beïnvloeden.

Antwoord:

Wij passen de beoordeling van de prijs als volgt aan:

De beoordeling van het gunningscriterium prijs vindt plaats op basis van één totale inschrijfsom. Deze totale inschrijfsom bestaat uit de jaarlijkse kosten voor de uitvoering van de dienstverlening en de eenmalige implementatiekosten.

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst wordt niet gewerkt met deze totale inschrijfsom, maar met vooraf vastgestelde tarieven en een eenduidige verrekenmethodiek voor op- en afschaling. Deze tarieven worden door inschrijver opgegeven in het inschrijfbiljet en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Zie het aangepaste inschrijfbiljet, aanbestedingsleidraad en conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
28

Onderwerp:
PVE

Vraag:

Tijdsbeslag overlegstructuur

Het Programma van Eisen beschrijft een uitgebreide overlegstructuur, waaronder:

- dagelijks operationeel overleg met beveiliging;
- wekelijks structureel overleg;
- maandelijks managementoverleg;
- kwartaaloverleg met de opdrachtgever.

Kunt u inzicht geven in het huidige feitelijke tijdsbeslag van deze overlegstructuur, bijvoorbeeld door het verstrekken van:

- de gemiddelde duur van deze overleggen;
- de frequentie per week/maand;
- de functies die hier vanuit de huidige opdrachtnemer bij betrokken zijn.

Zonder deze informatie bestaat het risico dat inschrijvers uiteenlopende aannames hanteren over het benodigde tijdsbeslag, hetgeen de vergelijkbaarheid van de prijsopbouw kan beïnvloeden. Kunt u daarom aangeven welk tijdsbeslag de gemeente realistisch acht.

Antwoord:

De opdrachtgever beschouwt overleg als een belangrijk instrument om afstemming en samenwerking te borgen, maar laat de inrichting ervan aan de opdrachtnemer over. Het is aan de opdrachtnemer om een voorstel te doen waaruit blijkt dat de contacten met relevante betrokkenen op een duidelijke en werkbare manier zijn georganiseerd. Kwartaaloverleggen en managementoverleggen worden gezien als standaardmomenten voor afstemming; dit wordt van een professionele opdrachtnemer vanzelfsprekend geacht. Alle overleggen vinden plaats binnen de reguliere werkuren en maken onderdeel uit van de normale uitvoering van de opdracht, zonder dat hier extra capaciteit voor nodig is. Momenteel worden de overleggen als volgt vormgegeven:

- Kwartaaloverleg: eenmaal per vier weken. Aanwezig: opdrachtgever en opdrachtnemer.

- Managementoverleg: eenmaal per maand. Aanwezig: opdrachtgever, locatiemanager van de opdrachtnemer en manager van de beveiligingsorganisatie.

- Wekelijks operationeel overleg: eenmaal per week. Aanwezig: locatiemanager van de opdrachtnemer, manager en teamleider van de beveiligingsorganisatie, opdrachtgever en huismeester van de opdrachtnemer.

- Dagelijkse afstemming: dagelijks overleg tussen opdrachtnemer en beveiligingsorganisatie. Aanwezig: medewerkers van de opdrachtnemer en het aanspreekpunt van de beveiligingsorganisatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
29

Onderwerp:

PVE

Vraag:

Volume-informatie operationele werkzaamheden

In het Programma van Eisen worden diverse operationele werkzaamheden genoemd, waaronder veiligheidschecks, kamerbezoeken, incidentmeldingen, opvolging van meldingen en periodieke rapportages.

Voor een realistische en onderling vergelijkbare inschatting van de benodigde personele inzet verzoeken wij u om nadere volume-informatie te verstrekken, bijvoorbeeld:

- het gemiddelde aantal incidentmeldingen per maand;
- de frequentie van kamerbezoeken of veiligheidschecks;
- het aantal meldingen of registraties dat momenteel wordt verwerkt;
- de tijdsbesteding aan rapportages en registraties.

Indien deze gegevens niet beschikbaar worden gesteld, verzoeken wij u toe te lichten op welke wijze inschrijvers geacht worden deze werkzaamheden realistisch te begroten zonder dat uiteenlopende aannames ontstaan die de vergelijkbaarheid van inschrijvingen beïnvloeden.

Antwoord:

Wij kunnen hierover geen specifieke gegevens aanleveren. Als opdrachtgever verwachten wij dat de opdrachtnemer zelf beschikt over de benodigde expertise, ervaring en kennis van relevante kaders, veiligheidsnormen en geldende regelgeving om dit op een verantwoorde manier vorm te geven. Het is aan de opdrachtnemer om een professioneel en onderbouwd voorstel te doen dat aantoont dat de uitvoering voldoet aan de geldende standaarden en veilig, effectief en uitvoerbaar is.

Het vormgeven hiervan maakt onderdeel uit van de reguliere uitvoering van de opdracht en valt binnen de reguliere werkuren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
30

Onderwerp:

PVE

Vraag:

. Financiële begeleiding bewoners

In het Programma van Eisen is opgenomen dat de opdrachtnemer bewoners ondersteunt bij onderwerpen zoals leefgeld, eigen bijdragen en afstemming met Senzer.

Kunt u verduidelijken:

1. Of deze werkzaamheden worden beschouwd als onderdeel van de reguliere inzet van woonbegeleiding, of dat hiervoor specifieke deskundigheid of aanvullende capaciteit wordt verwacht;
2. In welke mate deze werkzaamheden structureel voorkomen, zodat inschrijvers de benodigde inzet realistisch kunnen inschatten;
3. Of de gemeente verwacht dat hiervoor aanvullende uren of disciplines worden opgenomen in de prijsopbouw (bijvoorbeeld onder de categorie "overige inzet").

Voor een objectieve prijsvergelijking verzoeken wij u te bevestigen op welke wijze deze werkzaamheden door inschrijvers in de prijsstelling dienen te worden meegenomen.

Antwoord:

1. De werkzaamheden zoals genoemd bij dit onderdeel in het Programma van Eisen kunnen onderdeel uitmaken van de reguliere inzet van de woonbegeleiding.
2. De werkzaamheden zijn structureel van aard en keren maandelijks terug. De werkzaamheden omvatten onder andere het maandelijks controleren van de leefgeldlijst en het voeren van gesprekken met bewoners aan het einde van de maand op basis van overzichten van achterstanden in de eigen bijdrage. Daarnaast kunnen aanvragen voor leefgeld en andere financiële regelingen gedurende de gehele maand plaatsvinden.
3. Deze werkzaamheden kunnen onderdeel uitmaken van de reguliere inzet. De opdrachtgever geeft hiervoor geen nadere indicatie en verwacht dat inschrijvers, op basis van hun expertise en ervaring, zelf een passende inschatting maken van de benodigde inzet. Inschrijvers hoeven deze werkzaamheden daarom niet apart op te nemen in de prijsopbouw, maar kunnen deze verwerken binnen hun integrale prijsstelling, zodat een objectieve prijsvergelijking mogelijk blijft. Aanvullende of meer intensieve begeleiding op het gebied van participatie en integratie valt hier niet onder en dient afzonderlijk te worden beschouwd en uitgewerkt binnen de bredere aanpak.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Betekenis categorie "overige inzet"

In het inschrijfbiljet wordt naast de functies locatiemanager, woonbegeleider en huismeester ook een categorie "overige inzet (aantal uur)" opgenomen.

Kunt u toelichten:

1. Voor welke werkzaamheden of disciplines deze categorie bedoeld is;

2. Of de gemeente verwacht dat inschrijvers hier standaard aanvullende functies opnemen, bijvoorbeeld voor achterwacht, administratie, coördinatie, financiële begeleiding, tolken of andere ondersteunende rollen;
 3. Of deze categorie uitsluitend bedoeld is voor facultatieve inzet, of dat de gemeente verwacht dat bepaalde taken hier structureel worden ondergebracht.
- Indien deze categorie niet nader wordt gespecificeerd, bestaat het risico dat inschrijvers verschillende aannames hanteren over aanvullende functies en uren, hetgeen de onderlinge vergelijkbaarheid van de prijsopbouw kan beïnvloeden. Kunt u daarom aangeven welke inzet de gemeente minimaal verwacht onder deze categorie.

Antwoord:

De extra kolom over functies en inzet is niet verplicht. De inschrijver kan deze gebruiken om aanvullingen te doen of eigen suggesties te geven, los van de reeds bestaande rollen, om zo meer flexibiliteit en maatwerk in het voorstel mogelijk te maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

Verantwoordelijkheid voor beveiliging en schoonmaak

In de aanbestedingsleidraad is opgenomen dat het locatiemanagement verantwoordelijk is voor de aansturing van beveiliging en schoonmaak, zowel organisatorisch als operationeel, terwijl de gemeente een toezichthoudende rol behoudt.

Aanbestedingsleidraad Loc.manag...

Kunt u verduidelijken:

1. Of de opdrachtnemer uitsluitend verantwoordelijk is voor de regie en aansturing van deze diensten, of dat de opdrachtnemer tevens verantwoordelijk wordt gehouden voor de feitelijke prestaties, beschikbaarheid, opschaling en eventuele tekortkomingen van de beveiligings- en schoonmaakleveranciers;
2. Of de kosten van beveiliging en schoonmaak zelf onderdeel zijn van de prijsuitvraag, dan wel dat uitsluitend de coördinatie en aansturing daarvan door de opdrachtnemer in de prijs moeten worden opgenomen;
3. Of de beveiligings- en schoonmaakpartijen reeds door de gemeente zijn gecontracteerd, en zo ja, onder welke contractuele voorwaarden en serviceniveaus deze diensten momenteel worden geleverd.

Voor een eenduidige prijsstelling verzoeken wij u te bevestigen welke verantwoordelijkheden en kostencomponenten exact onderdeel uitmaken van de opdracht van de opdrachtnemer.

Antwoord:

1. De opdrachtnemer is in de lead voor de operationele aansturing van de schoonmaak- en beveiligingsdiensten en draagt er zorg voor dat zij optimaal functioneren. Dit omvat het aansturen en leidinggeven, het signaleren van knelpunten of incidenten richting de gemeente, en het tijdig escaleren wanneer de opdrachtnemer geen directe invloed heeft om problemen zelf op te lossen. Het contractbeheer ligt bij de gemeente, die tevens een toezichhoudende rol behoudt.
2. De schoonmaak- en beveiligingsdiensten zijn door de opdrachtgever zelf gecontracteerd, waardoor hiervoor geen extra kosten voor de opdrachtnemer zijn verbonden. De opdrachtnemer dient slechts kosten op te nemen voor de aansturing en de coördinatie van deze diensten.
3. Wij maken in de contracten gebruik van KPI's en serviceniveaus en hebben regelmatige controle momenten hiervoor ingericht. Opdrachtnemer krijgt hiermee voldoende handvaten om de gecontracteerde partijen te kunnen aansturen en controleren. In verband met concurrentiegevoelige informatie kunnen wij pas bij aanvang van de opdracht inzicht geven in de afspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
33**Onderwerp:**

PVE

Vraag:

Reikwijdte 24/7 bereikbaarheidsdienst

In het Programma van Eisen wordt een verplichte 24/7 bereikbaarheidsdienst genoemd. Voor een correcte en vergelijkbare prijsstelling is het noodzakelijk dat inschrijvers deze verplichting op gelijke wijze interpreteren.

Kunt u daarom nader specificeren:

1. Of deze bereikbaarheidsdienst uitsluitend een telefonische achterwacht betreft, of dat in bepaalde situaties fysieke beschikbaarheid op locatie wordt verwacht;
2. Of er een maximale responstijd of opkomsttijd geldt wanneer inzet op locatie noodzakelijk is;
3. Of de gemeente verwacht dat deze bereikbaarheidsdienst wordt ingevuld door locatiemanagement of door andere functies binnen de organisatie.

Indien dit niet nader wordt gespecificeerd, bestaat het risico dat inschrijvers verschillende aannames hanteren, hetgeen de onderlinge vergelijkbaarheid van inschrijvingen kan beïnvloeden. Kunt u daarom bevestigen welk serviceniveau de gemeente minimaal verwacht.

Antwoord:

De bereikbaarheidsdienst betreft in principe een telefonische achterwacht. In de meeste situaties vindt ondersteuning dus telefonisch plaats. Wanneer de situatie hierom vraagt, kan echter ook worden verwacht dat degene die de bereikbaarheidsdienst vervult naar de locatie komt om ter plaatse ondersteuning te bieden.

Voor de opkomsttijd geldt geen strikt vastgestelde maximale responstijd. Wel wordt verwacht dat, wanneer fysieke aanwezigheid noodzakelijk is, de betreffende persoon zo spoedig mogelijk naar

de locatie komt om de situatie te ondersteunen en waar nodig verdere maatregelen te nemen. De invulling van de bereikbaarheidsdienst wordt aan de organisatie zelf gelaten. Het is niet noodzakelijk dat deze rol door het locatiemanagement wordt vervuld, zolang de persoon die de dienst draait voldoende bekwaam en bevoegd is om in crisissituaties mee te denken, besluiten te nemen en medewerkers adequaat te ondersteunen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

34

Onderwerp:

PVE

Vraag:

7-daagse aanwezigheid versus prijsmodel

In het Programma van Eisen is opgenomen dat een structurele en betrouwbare aanwezigheid van locatiemanagement op de opvanglocaties gedurende 7 dagen per week moet zijn geborgd. Tegelijkertijd laat het inschrijfbiljet ruimte voor inschrijvers om zelf de personele inzet te bepalen. Kunt u toelichten:

1. Hoe de vereiste 7-daagse aanwezigheid zich verhoudt tot de huidige systematiek van het inschrijfbiljet, waarin geen uniforme urenstructuur is opgenomen;
2. Of de gemeente verwacht dat deze aanwezigheid volledig en expliciet in de prijs wordt verdisconteerd, inclusief weekend- en eventuele avondinzet.

Gezien het belang van een objectieve prijsvergelijking vragen wij daarnaast of de gemeente bereid is de prijsuitvraag zodanig te structureren dat alle inschrijvers uitgaan van dezelfde aanwezigheidspunten en urenbasis.

Antwoord:

De opdrachtgever heeft in de stukken aangegeven hoe de diensten momenteel worden vormgegeven en enkele minimale eisen gesteld. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat op basis van ervaring, kennis en expertise een voorstel wordt gedaan voor de invulling van de diensten. Hierbij kan de opdrachtnemer laten zien welke invulling het meest geschikt is. De voorgestelde invulling dient in de prijs te worden verdisconteerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

35

Onderwerp:

PVE

Vraag:

Minimale aanwezigheid versus reële personele inzet

In het Programma van Eisen worden voor de locaties Nachtegaallaan 40/40A en Mierloseweg 71 minimale aanwezigheidseisen voor functies genoemd. Deze beschrijving lijkt uitsluitend een ondergrens te definiëren.

Kunt u bevestigen:

1. Dat deze aanwezigheidseisen uitsluitend minimale ondergrenzen betreffen, en niet de inzet die de gemeente noodzakelijk acht voor een volledige en kwalitatief voldoende uitvoering van de opdracht; en
2. Of de gemeente een indicatie kan geven van de feitelijk benodigde personele inzet (bijvoorbeeld in uren per week of FTE) op basis van de huidige exploitatie van de locaties.

Indien deze informatie niet wordt verstrekt, verzoeken wij u toe te lichten op welke wijze inschrijvers een realistische personele inzet kunnen bepalen die onderling vergelijkbaar is en aansluit bij de feitelijke opdrachtomvang.

Antwoord:

1. De aanwezigheidseisen betreffen slechts de ondergrenzen. Het is aan de opdrachtnemer om de aanwezigheid zodanig vorm te geven dat de kwaliteit van de uitvoering wordt gewaarborgd.
2. In de stukken is aangegeven hoe de inzet bij de huidige aanbieder is vormgegeven. De opdracht wijzigt echter wezenlijk ten opzichte van de huidige situatie. De opdrachtnemer krijgt namelijk meer verantwoordelijkheden en er is sprake van uitbreiding van taken. De opdrachtnemer krijgt ruimte om de inzet naar eigen inzicht vorm te geven; de opdrachtgever geeft hiervoor geen nadere indicatie en verwacht dat inschrijvers, op basis van hun expertise en ervaring, zelf een passende inschatting maken van de benodigde inzet.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Aanbesteding leidraad

Vraag:

Gelijk speelveld t.o.v. zittende partij

In de aanbestedingsleidraad is vermeld dat de huidige dienstverlening wordt uitgevoerd door Stichting Springplank.

Aanbestedingsleidraad Loc.manag...

De zittende opdrachtnemer beschikt hierdoor uit hoofde van de lopende uitvoering over gedetailleerde kennis van onder andere:

- feitelijke werkdruk en benodigde personele inzet;
- incidentenfrequentie en bewonersdynamiek;
- benodigde afstemming met gemeente en ketenpartners;
- operationele knelpunten binnen de locaties.

Kunt u toelichten:

1. Op welke wijze de gemeente een mogelijk informatievoordeel van de zittende partij mitigeert, zodat een gelijk speelveld voor alle inschrijvers wordt geborgd; en
2. Of aanvullende operationele informatie (bijvoorbeeld werkdruk, incidentcijfers, feitelijke inzet of rapportages) beschikbaar kan worden gesteld aan alle inschrijvers.

Indien dergelijke informatie niet wordt gedeeld, verzoeken wij u te motiveren hoe het gelijkheidsbeginsel wordt gewaarborgd.

Antwoord:

1. De gemeente is zich ervan bewust dat de zittende opdrachtnemer door de uitvoering van de huidige overeenkomst beschikt over praktijkinformatie die niet in dezelfde mate bij andere inschrijvers aanwezig is. Om een gelijk speelveld te waarborgen, is alle informatie die relevant is voor een goede inschrijving opgenomen in de aanbestedingsstukken. De informatie die de zittende partij uit hoofde van de uitvoering heeft, is uitsluitend operationeel van aard en vormt geen onderdeel van de beoordelingscriteria of de contractuele verplichtingen in deze aanbesteding. Daarnaast is de opdracht zodanig ingericht dat inschrijvers worden beoordeeld op hun visie, aanpak en professionaliteit, en niet op kennis van historische details van de huidige uitvoering. De gemeente verlangt geen replicatie van de bestaande werkwijze, maar biedt ruimte voor een eigen invulling van de dienstverlening. Hierdoor wordt voorkomen dat de zittende partij een voordeel heeft op basis van feitelijke uitvoeringsinformatie.

Tot slot worden alle vragen en verzoeken om verduidelijking via de Nota van Inlichtingen gedeeld met alle inschrijvers, zodat iedere partij over dezelfde informatie beschikt. Op deze wijze borgt de gemeente dat het gelijkheids- en transparantiebeginsel volledig wordt nageleefd.

2. Wij verstrekken geen nadere inzage in de (huidige) inzet. In de stukken is aangegeven hoe de inzet bij de huidige aanbieder is vormgegeven. De opdrachtnemer krijgt de ruimte om de inzet naar eigen inzicht vorm te geven. Opdrachtgever geeft hiervoor geen nadere specificatie, omdat wordt verwacht dat de opdrachtnemer beschikt over de expertise om te bepalen wat noodzakelijk is. Daarnaast kunnen wij geen specifieke gegevens, zoals incidentcijfers of interne rapportages, aanleveren omdat deze informatie vertrouwelijk is en niet openbaar kan worden gedeeld. Als opdrachtgever verwachten wij dat de opdrachtnemer op basis van eigen ervaring en professionaliteit een onderbouwd voorstel doet dat aansluit bij de geldende standaarden en uitvoerbaar is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Ref.nr.
37

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Onderwerp:

Aanbesteding leidraad

Vraag:

Transparantie huidige inzet

In paragraaf 2.1.3 van de aanbestedingsleidraad wordt de huidige inzet van functies beschreven (locatiemanager, woonbegeleiders en huismeester), maar deze beschrijving bevat uitsluitend werkdagen en aanwezigheid en geen concrete urenomvang.

Aanbestedingsleidraad Loc.manag...

Voor een objectieve en vergelijkbare prijsopbouw verzoeken wij u de huidige feitelijke inzet nader te specificeren, bijvoorbeeld door het verstrekken van:

- het aantal uren per week per functiegroep (locatiemanager, woonbegeleiding, huismeester);
- een uitsplitsing per locatie;
- eventuele aanvullende rollen of ondersteunende inzet die momenteel wordt toegepast.

Indien deze informatie niet kan worden verstrekt, verzoeken wij u toe te lichten op welke wijze inschrijvers geacht worden een realistische personele inzet te bepalen die vergelijkbaar is met de huidige uitvoering van de opdracht.

Antwoord:

Wij hebben inzicht gegeven in de huidige bezetting. De opdracht wijzigt echter wezenlijk ten opzichte van de huidige situatie. De opdrachtnemer krijgt namelijk meer verantwoordelijkheden en er is sprake van uitbreiding van taken. Er wordt van alle inschrijvers gevraagd een inschatting te maken van de benodigde inzet. Hierbij gaat de gemeente er vanuit dat inschrijvers over voldoende ervaring, expertise en professionaliteit beschikken om een goede inschatting te kunnen maken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
38

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

De huidige systematiek lijkt ruimte te laten voor strategisch inschrijven, omdat een lagere totaalprijs kan worden gerealiseerd door:

- een lagere personele inzet te calculeren;
- beperkte aanwezigheid op de locaties te veronderstellen;
- taken binnen het locatiemanagement anders te interpreteren.

Dit kan ertoe leiden dat inschrijvingen financieel aantrekkelijk lijken, maar niet realistisch uitvoerbaar zijn binnen de eisen van het Programma van Eisen en de verantwoordelijkheid voor veiligheid, begeleiding en continuïteit van de opvang.

Kunt u toelichten:

1. Welke toets de gemeente hanteert om te beoordelen of de geoffreerde prijs gebaseerd is op een realistisch en uitvoerbaar inzetniveau?

2. Op welke wijze wordt voorkomen dat een inschrijver een lage prijs behaalt door een inzet te calculeren die feitelijk niet in lijn is met de gevraagde dienstverlening?

Indien deze toets niet expliciet onderdeel is van de beoordeling, is de gemeente bereid de prijsuitvraag aan te passen zodat strategisch inschrijven wordt voorkomen?

Antwoord:

Wij passen de beoordeling van de prijs als volgt aan:

De beoordeling van het gunningscriterium prijs vindt plaats op basis van één totale inschrijfsom. Deze totale inschrijfsom bestaat uit de jaarlijkse kosten voor de uitvoering van de dienstverlening en de eenmalige implementatiekosten.

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst wordt niet gewerkt met deze totale inschrijfsom, maar met vooraf vastgestelde tarieven en een eenduidige verrekenmethodiek voor op- en afschaling.

Deze tarieven worden door inschrijver opgegeven in het inschrijfbiljet en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Zie het aangepaste inschrijfbiljet, aanbestedingsleidraad en conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Gelijke uitgangspunten voor prijsopbouw

Gelet op de huidige prijsuitvraag en het feit dat de personele inzet niet uniform is voorgeschreven, kan er sprake zijn van niet-vergelijkbare prijsopbouwen tussen inschrijvers.

Om de vergelijkbaarheid te vergroten en het risico op strategisch inschrijven te beperken, vragen wij of de gemeente bereid is om de prijsuitvraag te uniformeren, bijvoorbeeld door:

- het opnemen van een vast urenmodel per functiegroep;
- het opnemen van minimale aanwezigheidseisen per locatie en functie;
- het hanteren van een prijsblad met uurtarieven per discipline (bijv. locatiemanager, woonbegeleider, huismeester);
- het vaststellen van een uniform uitgangspunt voor bereikbaarheid en vervanging.

Is de gemeente bereid het inschrijfbiljet hierop aan te passen zodat alle inschrijvers hun prijs baseren op dezelfde uitgangspunten en een eerlijke prijsvergelijking mogelijk wordt?

Antwoord:

Wij passen de beoordeling van de prijs als volgt aan:

De beoordeling van het gunningscriterium prijs vindt plaats op basis van één totale inschrijfsom. Deze totale inschrijfsom bestaat uit de jaarlijkse kosten voor de uitvoering van de dienstverlening en de eenmalige implementatiekosten.

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst wordt niet gewerkt met deze totale inschrijfsom, maar met vooraf vastgestelde tarieven en een eenduidige verrekenmethodiek voor op- en afschaling.

Deze tarieven worden door inschrijver opgegeven in het inschrijfbiljet en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Zie het aangepaste inschrijfbiljet, aanbestedingsleidraad en conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Prijzenblad

Vraag:

Objectieve vergelijkbaarheid prijs

In het Programma van Eisen wordt de invulling van de personele inzet grotendeels aan de inschrijver gelaten, terwijl het gunningscriterium prijs uitsluitend wordt beoordeeld op basis van de totaalprijs uit het inschrijfbiljet. Hierdoor kunnen inschrijvers verschillende aannames hanteren ten aanzien van onder andere:

- omvang van de personele bezetting;
- mate van aanwezigheid op de locaties;
- inzet buiten kantooruren;
- vervanging bij ziekte/verlof;
- organisatie van de dienstverlening over drie locaties.

Kunt u toelichten hoe de aanbestedende dienst borgt dat de ingediende inschrijvingen op prijs objectief en transparant met elkaar vergelijkbaar zijn, conform de beginselen van gelijke behandeling en transparantie, wanneer de onderliggende personele inzet tussen inschrijvers substantieel kan verschillen?

Indien deze vergelijkbaarheid niet aantoonbaar kan worden geborgd, is de gemeente bereid de prijsuitvraag aan te passen zodat inschrijvers uitgaan van een uniforme basis voor de personele inzet?

Antwoord:

Wij passen de beoordeling van de prijs als volgt aan:

De beoordeling van het gunningscriterium prijs vindt plaats op basis van één totale inschrijfsom. Deze totale inschrijfsom bestaat uit de jaarlijkse kosten voor de uitvoering van de dienstverlening en de eenmalige implementatiekosten.

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst wordt niet gewerkt met deze totale inschrijfsom, maar

met vooraf vastgestelde tarieven en een eenduidige verrekenmethodiek voor op- en afschaling. Deze tarieven worden door inschrijver opgegeven in het inschrijfbiljet en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

Zie het aangepaste inschrijfbiljet, aanbestedingsleidraad en conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
41

Onderwerp:

Nota van inlichtingen - concept raamovereenkomst

Vraag:

Artikel 12

Hoe kan van een opdrachtnemer worden gevraagd het risico van een pandemie of landelijke stakingen volledig te dragen, terwijl dit buiten zijn invloedssfeer ligt?

In onze beleving is dit wettelijk niet toegestaan, bent u het daarmee eens? (Wetboek artikel 6:75)

Antwoord:

Het risico van een pandemie of landelijke stakingen etc. wordt door opdrachtgever gedragen "...voor zover deze omstandigheden zich voordoen aan de zijde dan wel door toedoen van de partij die niet nakomt c.q. tekortschiet."

Deze toevoeging in lid 2 van artikel 12 verbindt deze voorwaarde inzake toerekenbaarheid aan zijde van de opdrachtgever aan uitsluiting van het beroep kunnen doen op deze gronden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.
42

Onderwerp:

Nota van inlichtingen - concept raamovereenkomst

Vraag:

Artikel 4

De afgegeven prijzen zijn vast van 1 september 2026 tot en met 31 augustus 2027. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 september 2028) geïndexeerd worden. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het CBS indexcijfer dienstenprijzen, overige zakelijke diensten, reeks 2015 = 100, volgens onderstaande rekenmethode: (indexcijfer [nieuw kwartaal] – indexcijfer [oud kwartaal]) / indexcijfer [oud kwartaal] x 100%.

Waarom wordt de eerste indexering pas na twee jaar toegepast, terwijl de initiële looptijd slechts één jaar is?

Antwoord:

De eerste indexatie mag plaatsvinden per 1 september 2027. Zie aangepaste conceptovereenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Nota van inlichtingen - concept raamovereenkomst

Vraag:

Artikel 1

De navolgende documenten maken integraal onderdeel uit van deze Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten onderling tegenstrijdig zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:

- a) Deze Raamovereenkomst;
- b) De nota van inlichtingen 23 maart 2026 en 6 april 2026 (bijlage 1);
- c) Aanbestedingsleidraad (bijlage 2);
- d) Algemene inkoopvoorwaarden Gemeente Helmond 2025 (AIV) (bijlage 3); e) De inschrijving van Opdrachtnemer d.d. 20 april 2026 met kenmerk (bijlage 4).

Bij tegenstrijdigheid prevaleert de Raamovereenkomst boven de Nota van Inlichtingen. Dit is ongebruikelijk. Normaal gesproken is de Nota van Inlichtingen (waarin vragen van inschrijvers worden beantwoord) leidend omdat dit de meest recente verduidelijking is. Door de Raamovereenkomst bovenaan te zetten, kunnen gunstige toezeggingen uit de vragenronde juridisch waardeloos blijken als de tekst in de overeenkomst niet expliciet is aangepast. Wordt de concept raamovereenkomst aangepast op basis van de nota's van inlichtingen, mocht hiertoe aanleiding zijn?

Antwoord:

De conceptovereenkomst wordt inderdaad aangepast als vanuit de nota van inlichtingen daar aanleiding toe is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opgang Oekraïners

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Nota van inlichtingen- programma van eisen

Vraag:

1.18 bedoelt u dat de activiteiten rondom integratie voornamelijk bedoeld zijn voor de bewoners van de GOO en slechts op verzoek van de gemeente inzet geplaatst wordt op de bewoners van POO?

1.25 wat bedoelt u met het bevorderen van leefbaarheid in de buurt rondom de opvang, hoe ver verwacht u dat de opdrachtnemer gaat in het bevorderen van de leefbaarheid en hoe ver reikt deze opdracht

1.26 u geeft aan overzicht op de locatie, bedoelt u hier zowel GOO als POO?

2.1 u geeft aan dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de operationele aansturing van beveiliging en schoonmaak, terwijl het contractbeheer hiervoor bij de gemeente blijft liggen. Om rolonduidelijkheid en overlap te voorkomen, kan de aanbestedende dienst verduidelijken waar de grens ligt tussen operationele aansturing door de opdrachtnemer en de verantwoordelijkheden van de gemeente, met name in situaties waarin kwaliteitsafspraken niet worden nagekomen of wanneer structurele afwijkingen optreden?

Wordt hiervoor een formeel kader (zoals een escalatie of verantwoordelijkheidsmatrix) gehanteerd?

2.2 betreft de woonbegeleiding zowel de GOO als de POO? Is het voor de offerte van belang dat hier telkens een onderscheid in wordt gemaakt? Dit omdat de aanpak voor GOO en POO niet hetzelfde is.

2.2 de begeleiding ondersteunt bij integratie. Kunt u aangeven hoeveel van de bewoners ondersteuning nodig hebben bij taallessen en participatie?

2.3 is de opdrachtnemer enkel verantwoordelijk voor het voeren van de gesprekken, of wordt hij ook afgerekend op het daadwerkelijke percentage aan geïnde eigen bijdragen?

Antwoord:

1. De activiteiten rondom integratie zijn gericht op de bewoners van de GOO. Met betrekking tot de particuliere opvang moet nog worden vastgesteld of inzet nodig is. Als inzet nodig is, gaat het naar verwachting om minimale capaciteit waarvoor geen extra middelen hoeven te worden berekend.

2. Het bevorderen van de leefbaarheid rondom de opvang betekent dat de locatie een positieve bijdrage levert aan de buurt en een constructieve relatie met omwonenden onderhoudt. De opdrachtnemer is bereikbaar voor vragen en klachten, reageert proactief op meldingen en neemt waar nodig maatregelen om overlast te beperken. Daarnaast stelt de locatie zich voor aan de buurt en onderhoudt contact om samenwerking en wederzijds begrip te bevorderen. De opdracht

beperkt zich tot activiteiten die direct verband houden met het gebruik van de opvanglocatie en de relatie met de omgeving.

3. Bij punt 1.26 wordt niet over een overzicht gesproken.

4. De opdrachtnemer is in de lead voor de operationele aansturing van deze diensten en draagt er zorg voor dat zij optimaal functioneren. Dit omvat het aansturen en leidinggeven, het signaleren van knelpunten of incidenten richting de gemeente, en het tijdig escaleren wanneer de opdrachtnemer geen directe invloed heeft om problemen zelf op te lossen. Het contractbeheer ligt bij de gemeente, die tevens een toezichthoudende rol behoudt.

5. De inzet van woonbegeleiding geldt uitsluitend voor de gemeentelijke opvang. Voor de POO is inzet van woonbegeleiding niet aan de orde. Zoals eerder aangegeven moet nog worden vastgesteld of inzet voor de POO noodzakelijk is en, indien dat het geval blijkt, zal dit slechts een minimale inzet vergen in de vorm van informatie verstrekken.

6. Het aandeel bewoners dat ondersteuning nodig heeft fluctueert. In de praktijk heeft een groot deel van de bewoners in meer of mindere mate behoefte aan ondersteuning en begeleiding.

7. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van gesprekken met desbetreffende bewoners en hierover te rapporteren aan zowel de opdrachtgever als de uitvoerende organisatie betreffende het leefgeld en eigen bijdrage. De opdrachtnemer wordt beoordeeld op het tijdig en zorgvuldig uitvoeren van deze gesprekken en de kwaliteit van de terugkoppeling, niet op de uiteindelijke betalingsbereidheid of het betaalgedrag van bewoners, aangezien dit buiten de directe invloedssfeer van de opdrachtnemer ligt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Nota van inlichtingen- programma van eisen

Vraag:

In het Programma van Eisen worden verschillende elementen benoemd zoals dossieropbouw, incidentregistratie, monitoring, ketenafstemming en veiligheidsborging. Deze onderdelen vereisen in de uitvoering doorgaans een consistente en aantoonbare kwaliteitsstructuur. In de aanbestedingsdocumenten worden echter geen expliciete eisen gesteld aan kwaliteitsmanagement. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke kwaliteitsstructuur zij verwacht van de opdrachtnemer, en of het opnemen van eisen op dit punt wordt overwogen?

In het Programma van Eisen worden diverse verantwoordelijkheden genoemd op het gebied van veiligheid, begeleiding, rapportage en aansturing van externe partijen. Kan de opdrachtgever toelichten of er situaties zijn waarin aanvullende inzet (bijvoorbeeld bij verhoogde instroom, incidentclusters of tijdelijke opschaling) verplicht moet worden geleverd binnen dezelfde prijs, en zo ja, welke criteria of bandbreedtes hiervoor gelden?

1.3 Kunt u toelichten hoe deze eis wordt toegepast in situaties waarin medewerkers beschikken over aantoonbare en relevante werkervaring, maar niet over een formeel relevante opleiding?

1.8 bedoelt u 7 dagen per week op de GOO of ook op de POO. En bedoelt u dat de locatiemanager 7 dagen per week op locatie aanwezig moet zijn?

1.11 betreft de 24/7 bereikbaarheid enkel een telefonische achterwacht voor calamiteiten, of wordt er verwacht dat er bij incidenten binnen een bepaalde tijd fysiek iemand op locatie aanwezig is?

Antwoord:

1. Er worden geen aanvullende specifieke eisen aan de kwaliteitsstructuur gesteld. De opdrachtnemer dient de informatie in de stukken te gebruiken en op basis daarvan de invulling van de kwaliteitsstructuur vorm te geven.

2. Gezamenlijk kunnen deze locaties onderdak bieden aan 467 Oekraïense ontheemden die onder de RTB vallen en recht hebben op opvang door de gemeente. Momenteel (d.d. 16 februari 2026) verblijven er 402 Oekraïense ontheemden op deze locaties.

Inschrijver moet bij zijn inschrijving rekening houden met een maximum van 467 Oekraïense ontheemden. De in de aanbestedingsleidraad en bijlage beschreven verantwoordelijkheden moeten geleverd worden binnen dezelfde prijs.

De maximale bezetting per locatie is:

Nachtegaallaan 40: 366 opvangplekken

Nachtegaallaan 40a: 72 opvangplekken

Mierloseweg 71: 29 opvangplekken

Wij achten een bijstelling van de dienstverlening en financiële verwerking hiervan gerechtvaardigd bij een op of afschaling van minimaal 50 personen. Bij een op of afschaling zal opdrachtnemer eerst een voorstel bij opdrachtgever indienen, waarna de afspraak in onderling overleg wordt vastgesteld.

De op- en afschaling van de dienstverlening wordt financieel verwerkt op basis van de overeengekomen tarieven.

De opdrachtnemer kan geen aanvullende kosten in rekening brengen buiten deze tarieven, tenzij de gemeente vooraf schriftelijk instemt.

Wat bedoeld vragensteller met incidentclusters?

3. Aantoonbare relevante werkervaring alleen is niet voldoende. De opdrachtgever stelt daarnaast dat medewerkers van de opdrachtnemer beschikken over een relevante opleiding.

4. Dit betreft enkel aanwezigheid op de GOO. Het is niet vereist dat een locatiemanager zeven dagen per week aanwezig is. Wel dient de opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit en aanwezigheid op de locatie, ook in het weekend.

5. De bereikbaarheidsdienst betreft in principe een telefonische achterwacht. In de meeste situaties vindt ondersteuning dus telefonisch plaats. Wanneer de situatie hierom vraagt, kan echter ook worden verwacht dat degene die de bereikbaarheidsdienst vervult naar de locatie komt om ter plaatse ondersteuning te bieden.

Voor de opkomsttijd geldt geen strikt vastgestelde maximale responstijd. Wel wordt verwacht dat, wanneer fysieke aanwezigheid noodzakelijk is, de betreffende persoon zo spoedig mogelijk naar de locatie komt om de situatie te ondersteunen en waar nodig verdere maatregelen te nemen.

De invulling van de bereikbaarheidsdienst wordt aan de organisatie zelf gelaten. Het is niet noodzakelijk dat deze rol door het locatiemanagement wordt vervuld, zolang de persoon die de dienst draait voldoende bekwaam en bevoegd is om in crisissituaties mee te denken, besluiten te nemen en medewerkers adequaat te ondersteunen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Nota van inlichtingen - beschrijvend document

Vraag:

P23 van 27 Hoe borgt de gemeente de objectiviteit van de beoordelingscommissie bij de presentatie, en wat zijn de concrete toetsingskaders voor het 'overstijgen van verwachtingen'?

P23 van 27: u geeft aan dat de inschrijver tijd krijgt om enkele casussen uit te werken. Begrijpen we goed dat deze casussen na de presentatie van het plan van aanpak worden aangeleverd door uw beoordelingsteam? Met andere woorden: ter plekke worden de casussen aangeleverd en voorbereid?

P23 van 27: de geplande gesprekken vinden plaats tijdens de meivakantie. Overweegt u om deze voorgenomen data te verplaatsen?

Antwoord:

P23 van 27

De gemeente borgt de objectiviteit van de beoordeling door te werken met een beoordelingscommissie die bestaat uit meerdere deskundigen met relevante inhoudelijke expertise. Alle commissieleden beoordelen onafhankelijk van elkaar, op basis van vooraf vastgestelde beoordelingscriteria zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad. Na de individuele beoordeling vindt een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars waarin de scorerresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score per subgunningscriterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij de beoordelingscommissie met één stem spreekt en dus per subgunningscriterium tot één gezamenlijk oordeel komt. Hiermee wordt een transparante, zorgvuldige en controleerbare beoordelingsprocedure gewaarborgd.

Het criterium 'overstijgen van verwachtingen' wordt toegepast binnen de kaders van de vooraf gepubliceerde beoordelingsystematiek. Een inschrijving overstijgt de verwachtingen wanneer de inschrijver in het plan van aanpak en de presentatie aantoonbaar verder gaat dan het minimaal gevraagde, bijvoorbeeld door het bieden van extra kwaliteit, meerwaarde, onderbouwde innovaties of concreet uitgewerkte oplossingen die bijdragen aan een betere uitvoering van de opdracht. De beoordeling vindt uitsluitend plaats binnen de grenzen van de gepubliceerde criteria; er worden geen nieuwe of aanvullende eisen gehanteerd.

De te behandelen casussen worden ter plekke aangeleverd en voorbereid.

Er is een extra datum gepland na de meivakantie voor partijen die dan verhinderd zijn. Hierbij gaat het om de volgende datum: 6 mei 2026. Hiermee verschuift de planning verder in de tijd. Zie de aangepaste planning op TenderNed.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Nota van inlichtingen - beschrijvend document

Vraag:

P 7 van 27: U beschrijft dat het locatiemanagement ondersteuning biedt op het gebied van zelfredzaamheid, zorg voor een veilige en leefbare woonomgeving en zelfredzaamheid, participatie en sociale integratie stimuleert. Hoe beoordeelt u de wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven. Leidt stimuleren in uw beeld ook tot een concreet resultaat en welk resultaat wordt nagestreefd?

P7 van 27: Kunt u, aangezien er vrije opvangplekken beschikbaar zijn, verduidelijken of deze in de toekomst zullen worden gevuld, of wordt de huidige bezetting als uitgangspunt gehanteerd?

P7 van 27: u geeft aan bij inzet per locatie -> 1 locatiemanager, 3 woonbegeleiders en 1 huismeester. Er zijn conform onderdeel 2.1.1 3 locaties. Bedoelt u dat deze bezetting per locatie beschikbaar is of in totaal voor de opdracht?

In het beschrijvend document (1.2) geeft u vervolgens aan dat de minimale bezetting op de Nachtegaallaan dagelijks tijdens kantoortijden en minimaal 2 avonden, en in het weekend dagelijks minimaal 4 uur moet zijn. Daarnaast op de Mierloseweg is de aanwezigheid minimaal 2 uur per week.

Kunt u aangeven welke locaties behoren tot GOO

En welke locatie behoort tot POO, hoeveel personen en welke adressen betreft het?

En wat nu volgens u de minimale bezetting per locatie zou moeten zijn?

P7 Hoe verhoudt de gevraagde inzet op 'sociale integratie' en 'participatie' zich tot de wettelijke beperkingen van ontheemden onder de Richtlijn Tijdelijke Bescherming?

(Moeten we bijvoorbeeld een budget incalculeren voor activiteiten, of alleen begeleiding faciliteren?)

P 8 van 27: wat bedoelt u met de volledige verantwoordelijkheid dragen voor de fysieke veiligheid in het gebouw, op het terrein, inclusief de BHV organisatie?

P8 van 27: Wie is verantwoordelijk voor de kosten en het onderhoud van de fysieke veiligheidsmiddelen, zoals brandblussers, AED's en ontruimingsinstallaties? Is dit de eigenaar van het pand (gemeente) of de exploitant (opdrachtnemer)?

P 8 van 27: U geeft aan dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de organisatorische en operationele aansturing van beveiliging en schoonmaak, terwijl deze diensten door de gemeente worden ingekocht. Kunt u toelichten hoe deze verantwoordelijkheid in de praktijk kan worden ingevuld wanneer de opdrachtnemer geen contractuele relatie of sturingsmiddelen heeft richting deze leveranciers? Daarnaast vernemen wij graag welke bevoegdheden, escalatiemogelijkheden en overlegstructuren worden voorzien om de opdrachtnemer in staat te stellen deze verantwoordelijkheid daadwerkelijk waar te maken.

Antwoord:

1. Tijdens de aanbestedingsprocedure wordt kwalitatief beoordeeld welke partij het beste aansluit bij de gestelde criteria. Dit biedt vertrouwen dat de gekozen partij in staat is de werkzaamheden goed uit te voeren. De betreffende punten worden meegenomen in de kwartaalgesprekken en in de KPI-besprekingen, zodat voortgang en prestaties gezamenlijk worden gemonitord en besproken.

2. Opvangplekken kunnen in principe altijd opnieuw worden ingevuld. Of en in welke mate dit gebeurt, is afhankelijk van de instroom van nieuwe ontheemden, de beschikbare vrije plekken en de uitstroom uit de opvang. De huidige bezetting vormt daarmee geen vast uitgangspunt, maar een momentopname die kan wijzigen op basis van deze ontwikkelingen. Inschrijver moet bij zijn inschrijving rekening houden met een maximale bezetting.
3. Deze zijn beschikbaar voor de totale opdracht voor Nachtegaallaan 40 en 40A en Mierloseweg 71. In de stukken is aangegeven hoe de inzet bij de huidige aanbieder is vormgegeven. De opdrachtnemer krijgt de ruimte om de inzet naar eigen inzicht vorm te geven. Opdrachtgever geeft hiervoor geen indicatie, omdat wordt verwacht dat de opdrachtnemer beschikt over de juiste expertise om te bepalen wat noodzakelijk is. Met betrekking tot de particuliere opvang moet nog worden vastgesteld of inzet nodig is. Als inzet nodig is gaat het naar verwachting om minimale capaciteit waarvoor geen extra middelen hoeven te worden berekend. Af en toe kan de situatie iets meer inzet vragen waarbij altijd in samenwerking met de opdrachtgever wordt afgestemd hoe dit wordt opgepakt. Vanwege privacy en vertrouwelijkheid kan er geen informatie over de personen in de particuliere opvang worden verstrekt.
4. De focus ligt op het stimuleren van zelfredzaamheid, participatie en aansluiting bij de samenleving, voor zover dit binnen de geldende wet- en regelgeving mogelijk is. De opdrachtnemer dient hier actief op in te zetten, zowel door middel van begeleiding als door het (mede) faciliteren van activiteiten, in samenwerking met het bestaande aanbod in de gemeente. Inschrijvers kunnen hiervoor budget reserveren in de begroting.
5. Volledige verantwoordelijkheid voor de fysieke veiligheid in het gebouw en op het terrein betekent dat de opdrachtnemer zorgt voor de veiligheid van bewoners, de medewerkers op locatie en eigendommen. Dit omvat het naleven van veiligheidsvoorschriften, het organiseren van de BHV, het signaleren van risico's en het handelen bij incidenten of calamiteiten. Het gaat om alle fysieke aspecten van het gebouw en terrein en het treffen van de maatregelen die nodig zijn om veilig werken en verblijven mogelijk te maken.
6. Dat is de verantwoordelijkheid van de eigenaar van het pand. In dit geval de gemeente.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opvang Oekraïners

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Nota van inlichtingen - algemeen

Vraag:

Algemeen:

1. De opdracht vraagt om registratie van bewonersgegevens, incidenten, voortgang en ketenafstemming. Kan de aanbestedende dienst aangeven of deze registraties – naast interne formats – ook moeten voldoen aan specifieke gemeentelijke privacy- of beveiligingsstandaarden (zoals AVG vereisten, loggingsnormen, dataminimalisatie, bewaartermijnen of encryptie eisen)?
2. Wordt verwacht dat registratiesystemen kunnen koppelen of gegevens kunnen uitwisselen met

gemeentelijke systemen of systemen van ketenpartners, zoals beveiliging of sociale diensten?

3. De opdracht vraagt intensieve samenwerking met regionale ketenpartners (zoals onderwijs, GGD, Senzer, wijkteams, politie, welzijn en vrijwilligersnetwerken) en een goede aansluiting op bestaande lokale structuren. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke mate van regionale verankering of bestaande samenwerkingsrelaties zij essentieel acht voor een effectieve uitvoering van de opdracht? En worden inschrijvers geacht dit in hun Plan van Aanpak concreet te beschrijven?

4. Er wordt niet verwezen naar de Wet Overgang van Onderneming (WvO). Inschrijvers willen weten of zij het huidige personeel (de 1 locatiemanager, 3 woonbegeleiders en 1 huismeester) verplicht moeten overnemen tegen dezelfde arbeidsvoorwaarden. (Dus moeten we verplicht personeel aanbieden, of blijven we met personeel zitten als we verliezen?)

5. Als de gemeente besluit de opvanglocaties drastisch af te schalen, welke vergoeding staat hiertegenover voor de gemaakte overheadkosten en personele risico's van de opdrachtnemer?

Antwoord:

1. De opdrachtgever verwacht van de inschrijver dat deze de werkzaamheden uitvoert conform de geldende wet- en regelgeving. Hierbij stelt de gemeente geen aanvullende of specifieke eisen; het is de verantwoordelijkheid van de organisatie zelf om te zorgen dat zij hieraan voldoet. Belangrijk is dat de organisatie kan aantonen dat zij op een verantwoorde manier handelt, de vereiste procedures naleeft en de veiligheid en kwaliteit van de dienstverlening waarborgt. Zolang dit aantoonbaar goed is geregeld, volstaat dit voor de opdrachtgever.

2. De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat zij met een goed onderbouwd voorstel komt voor de uitvoering van de opdracht. Wij stellen op voorhand geen specifieke eisen aan de invulling hiervan; het is aan de opdrachtnemer om een voorstel te doen dat passend, effectief en uitvoerbaar is. Belangrijk is dat het voorstel aantoonbaar voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en aansluit bij de doelstellingen van de opdracht.

3. De opdrachtgever verwacht dat de organisatie zelf aangeeft op welke wijze zij het contact met sociale instanties onderhoudt en hoe zij de samenwerking in de regio vormgeeft. Het is aan de organisatie om hier een goed onderbouwd voorstel voor te doen. Dit dient te worden opgenomen in het plan van aanpak, zie ook de aanbestedingsleidraad paragraaf 6.3.1 onder het kopje samenwerking. De gemeente geeft hiervoor geen voorschriften; de nadruk ligt op een heldere beschrijving van de eigen aanpak, zodat kan worden beoordeeld dat deze effectief, uitvoerbaar en in lijn met de doelstellingen van de opdracht is.

4. De gemeente legt geen verplichting op tot overname van personeel. Het is aan de opdrachtnemer om te beoordelen of in zijn specifieke situatie sprake is van een overgang van onderneming in de zin van artikel 7:662 BW e.v. (Wet overgang van onderneming). De gemeente kan en mag hierover geen bindende uitspraak doen, omdat dit een feitelijke en juridische beoordeling betreft die afhankelijk is van de omstandigheden van de betrokken ondernemingen. Indien de WvO van toepassing is, volgt een eventuele overgang van personeel rechtstreeks uit de wet. Indien de WvO niet van toepassing is, bestaat er geen verplichting tot overname van personeel. De gemeente biedt geen garanties ten aanzien van de overname of herplaatsing van het huidige personeel en voert zelf geen personele verplichtingen over naar de nieuwe opdrachtnemer.

De verantwoordelijkheid voor het beoordelen van de toepasselijkheid van de WvO en het nemen van eventuele maatregelen ligt volledig bij de inschrijver/opdrachtnemer.

5. De raamovereenkomst biedt de gemeente de mogelijkheid om de dienstverlening op- en af te schalen. De opdrachtnemer dient in zijn bedrijfsvoering rekening te houden met deze flexibiliteit. De gemeente verstrekt geen afzonderlijke vergoeding voor overheadkosten, leegloop, personele risico's of andere kosten die voortvloeien uit afschaling, tenzij dit expliciet in de overeenkomst is opgenomen.

De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het inrichten van een passende en flexibele personeels- en kostenstructuur die aansluit bij de aard van de opdracht en de mogelijkheid tot fluctuaties in de benodigde inzet. De overeengekomen tarieven en de verrekenmethodiek vormen het enige financiële kader voor op- en afschaling.

Indien de gemeente wijzigingen in de dienstverlening doorvoert, worden deze uitsluitend verrekend op basis van de in de raamovereenkomst vastgelegde tarieven. Er bestaat geen recht op aanvullende compensatie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 mrt 2026

Percelen:

P1 Locatiemanagement Opgang Oekraïners